Service aérien gouvernemental
Secrétariat du Conseil du trésor

2002-2003

Rapport annuel de gestion

Québec

Service aérien gouvernemental

2002-2003

Rapport annuel de gestion

Québec

Mise en page
Service aérien gouvernemental

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal 4e trimestre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41517-5
ISSN 1705-3110

104-02555/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Service aérien gouvernemental conformément à la Loi sur l'administration publique. Le présent rapport fait état des résultats obtenus pour l'année financière 2002-2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La présidente du Conseil du trésor
et ministre responsable de l'administration gouvernementale,

Monique Jérôme-Forget
Québec, décembre 2003

Madame Monique Jérôme-Forget
Présidente du Conseil du trésor
et ministre responsable de l'administration gouvernementale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion du Service aérien gouvernemental.

Le document rend compte des activités du Service aérien gouvernemental ainsi que de l'ensemble des résultats obtenus pour l'exercice financier 2002-2003.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le secrétaire,

Luc Meunier
Québec, décembre 2003

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 1

ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR MINIMISER LES RISQUES 2

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 3

1 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL 4

1.1 Mission *4*

1.2 Organisation *4*

1.3 Services offerts et clientèle *5*

1.4 Relations avec la clientèle *7*

1.5 Rappel des objectifs stratégiques de l'agence *8*

2 SOMMAIRE DES RÉSULTATS 9

3 RÉSULTATS 10

3.1 Le transport des personnes *10*

3.1.1 Les évacuations aéromédicales 10

3.1.2 Le transport multipatient 12

3.1.3 Le transport des personnes et des marchandises 13

3.2 La surveillance aérienne du territoire *15*

3.3 Le combat des feux de forêt *16*

3.3.1 Le combat des feux de forêt au Québec et au Canada 16

3.3.2 Le combat des feux de forêt hors Canada 19

3.4 Maintenance des aéronefs *20*

3.5 Coût des services offerts *22*

3.6 Services à la clientèle *23*

4 RESSOURCES UTILISÉES 24

4.1 Parc d'aéronefs *24*

4.2 Ressources humaines *25*

4.3 Ressources financières *27*

ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS 31

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous la responsabilite du Service aérien gouvernemental. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données financières et des résultats qui y sont présentés ainsi que des explications fournies.

Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées, d'une part, par les dispositions contenues dans la Convention de performance et d'imputabilité de septembre 2002 et d'autre part par le Plan d'action 2002-2003[1]. Au cours de cet exercice, le Service aérien gouvernemental a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés au Plan d'action. De plus, le Service aérien gouvernemental exerce une gestion quotidienne des risques telle qu'elle est décrite dans *l'Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques*. Par ailleurs, un système de gestion financière et de contrôle interne assure avec une certitude raisonnable que l'information financière des états financiers est fiable.

La vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats relatifs aux objectifs et aux indicateurs ainsi que des explications fournies au rapport annuel de gestion. Un rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les données présentées au Rapport annuel de gestion 2002-2003 sont fiables et présentent une image fidèle de l'année se terminant au 31 mars 2003.

Lucy Wells
Secrétaire associée
aux services gouvernementaux

Robert Charbonneau
Directeur de la maintenance des
aéronefs

Alain Desrosiers
Directeur des opérations
aériennes

[1] Le Plan d'action 2002-2003 du Service aérien gouvernemental est disponible à l'adresse électronique suivante : http://www.tresor.gouv.qc.ca/doc/acrobat/planserv2002-2003.pdf

ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR MINIMISER LES RISQUES

D'entrée de jeu, il importe de mentionner que le Service aérien gouvernemental, à titre d'opérateur d'aéronefs, est assujetti à l'ensemble des lois et règlements administrés par Transports Canada qui est l'organisme du gouvernement fédéral chargé d'encadrer ce type d'activités. Il s'agit de règles strictes visant à assurer la sécurité des passagers et à créer des conditions adéquates d'exploitation aérienne.

Outre cet encadrement légal et réglementaire, le Service aérien gouvernemental effectue aussi la gestion des risques de manière à pouvoir réagir ou prévenir la manifestation d'événements ou de circonstances ayant des conséquences défavorables aussi bien sur la performance financière que sur le degré d'atteinte des objectifs opérationnels fixés.

Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à l'identification des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets. L'ensemble de ces outils a été mis à profit tout au cours de 2002-2003.

Objectifs et indicateurs

Le Service aérien gouvernemental détermine à chaque année les objectifs opérationnels de chaque secteur. De ces objectifs découlent des indicateurs de performance ainsi que des indicateurs de gestion nécessaires au suivi des cibles préétablies.

Tableau de bord

Le Service aérien gouvernemental dispose d'un tableau de bord répondant aux préoccupations de gestion des gestionnaires en place. Cet instrument est composé d'informations à caractère financier et opérationnel et permet d'effectuer un suivi trimestriel des indicateurs sélectionnés.

Assurance de la qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a mis en place en 1997 un système d'assurance de la qualité et détient un enregistrement à la norme ISO 9001. Le Bureau de normalisation du Québec, à titre de registraire, s'assure du maintien de l'enregistrement du système qualité par le biais d'audits.

Secrétariat du Conseil du trésor
Québec

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Luc Meunier
Secrétaire du Conseil du trésor
Québec

Monsieur le Secrétaire,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les sections Résultats de l'agence et Ressources utilisées du Rapport annuel de gestion du Service aérien gouvernemental pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Notre examen n'a pas porté sur les états financiers du Service aérien gouvernemental. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction de l'agence. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calculs et à susciter des discussions portant sur l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenues dans les sections Résultats de l'agence et Ressources utilisées du Rapport annuel de gestion 2002-2003 du Service aérien gouvernemental ne sont pas, à tous égards importants, plausibles.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du Rapport annuel de gestion 2002-2003 et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Francine Asselin, CA
Vérificatrice interne

Québec, 31 octobre 2003

1 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

Le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002. Cette agence regroupe, en plus des services administratifs, la Direction des opérations aériennes et la Direction de la maintenance des aéronefs. Le Service aérien gouvernemental offre des services variés pour des clients de plusieurs secteurs d'activité (transport médical aérien, combat des feux de forêt, surveillance du territoire, transport des personnes et des marchandises).

1.1 Mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en opérant une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition des ministères et des organismes afin de les appuyer dans la réalisation de leurs mandats. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés, le combat des feux de forêt, la surveillance du territoire et le transport du personnel de la fonction publique. En accord avec les nouvelles orientations mises de l'avant au sein de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités vers le service et la satisfaction du client.

1.2 Organisation

L'agence est rattachée au Sous-secrétariat aux services gouvernementaux du Secrétariat du Conseil du trésor. À la suite de la signature de sa Convention de performance et d'imputabilité en septembre 2002, le Service aérien gouvernemental est devenu la première agence au sein du Secrétariat du Conseil du trésor.

Les activités et les ressources de l'agence sont régies par la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics, par la Loi sur l'administration financière, par la Loi sur la fonction publique et par la Loi sur l'administration publique ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui donnent à la population, à la clientèle et au personnel de l'agence, l'assurance d'une saine gestion de ses activités et de ses ressources.

1.3 Services offerts et clientèle

Cette section présente les différents services offerts par le Service aérien gouvernemental.

Le transport des personnes

Sous le vocable « Transport des personnes », le Service aérien gouvernemental regroupe trois activités, soit les évacuations aéromédicales, le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

➲ **Les évacuations aéromédicales et le transport multipatient**

Client : Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le système d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce programme permet l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, le Challenger 601-1A, également appelé « avion-ambulance », est affecté en exclusivité à cette activité.

Le Service aérien gouvernemental a mis en place, en juillet 2000, un service de transport multipatient pour les personnes dont l'état ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol. L'avion attitré à ce service (Dash 8-200) quitte normalement Québec trois jours par semaine selon un horaire planifié et revient à Québec le même jour après avoir transporté des malades en provenance des régions éloignées vers les hôpitaux de Montréal et de Québec. Il est utilisé également pour retourner dans leur région d'origine ces mêmes patients.

➲ **Le transport des personnes et des marchandises**

Clients : Ministères et organismes gouvernementaux

Le Service aérien gouvernemental répond aux besoins de l'appareil gouvernemental en effectuant le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans l'exercice de leurs fonctions. Il procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements. Ces deux appareils sont toutefois toujours utilisés en priorité pour assurer la relève de l'avion-ambulance.

Lorsque les aéronefs gouvernementaux ne sont pas disponibles ou qu'ils ne sont pas adaptés aux besoins des clients, le Service aérien gouvernemental procède au nolisement d'avions et d'hélicoptères auprès de l'entreprise privée. Il agit à ce titre comme courtier, moyennant des frais de service.

La surveillance aérienne du territoire

Client : Sûreté du Québec

Afin d'assurer la surveillance aérienne du territoire, la recherche de personnes disparues et pour réaliser des missions de sauvetage ou des enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental opère trois hélicoptères pour le compte de la Sûreté du Québec. La base d'opération de ces appareils est située à Saint-Hubert. La Sûreté du Québec défraie l'ensemble des coûts d'opération de cette activité.

Le combat des feux de forêt

➲ **Au Québec et au Canada**

Client : Société de protection des forêts contre le feu

Le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les feux de forêt en opérant pour le compte de la Société de protection des forêts contre le feu quatorze avions-citernes qui sont déployés sur différentes bases régionales durant la période intensive d'opération qui s'échelonne du mois de mai à la fin du mois d'août. La Société de protection des forêts contre le feu défraie l'ensemble des coûts d'opération de cette activité.

Il arrive par ailleurs que les appareils du Service aérien gouvernemental sont appelés à intervenir dans les provinces canadiennes lorsqu'ils ne sont pas requis au Québec ce, en vertu d'une entente pancanadienne.

➲ **Hors Canada**

Client : Organismes publics d'autres pays

En dehors de la période pendant laquelle les appareils sont requis par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise pour combattre les feux de forêt partout dans le monde. En 2002-2003, il est intervenu aux Etats-Unis, plus précisément dans le comté de Los Angeles en Californie, ce dans le cadre d'une entente quinquennale valide jusqu'en 2005-2006

1.4 Relations avec la clientèle

Des ententes de service sont conclues annuellement entre le Service aérien gouvernemental et ses trois principaux clients (ministère de la Santé et des Services sociaux, Société de protection des forêts contre le feu, Sûreté du Québec). Ces ententes visent essentiellement à préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ces clients et à déterminer les modalités opérationnelles et administratives encadrant les services offerts.

Le Service aérien gouvernemental a instauré des modalités de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients. Dans le but de demeurer à l'écoute de ceux-ci et de favoriser une gestion participative, quatre comités de liaison ont été mis en place. Les informations, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations et à évaluer la performance du Service aérien gouvernemental.

Plus spécifiquement, ces comités permettent d'échanger avec les clients sur : le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, les ententes annuelles de service et le suivi budgétaire. Ainsi, les comités de liaison permettent au Service aérien gouvernemental de connaître les attentes et l'appréciation des clients en regard de sa prestation de services.

Ainsi, pour l'opération des avions-citernes, un comité a été mis en place depuis plusieurs années avec la Société de protection des forêts contre le feu. Pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient, les rencontres du comité se déroulent avec des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans le cadre des opérations de surveillance du territoire, un comité avec la Sûreté du Québec se réunit régulièrement. Enfin, le comité pour le transport des personnes et des marchandises (nolisement) regroupe les représentants des principaux ministères et organismes.

1.5 Rappel des objectifs stratégiques de l'agence

Les objectifs stratégiques de l'agence s'inscrivent dans l'orientation 5 du plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor.

Orientation 5 du Secrétariat du Conseil du trésor
Proposer et mettre en œuvre des moyens pour mettre à profit toutes les ressources gouvernementales et, de la sorte, réaliser des économies, générer des gains de productivité grâce à l'efficacité des processus de travail et améliorer les services à la clientèle.

Axes d'intervention du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux
✍ faire évoluer l'offre des services gouvernementaux de façon à renforcer le caractère stratégique des services communs offerts à la communauté gouvernementale ; ✍ consolider les modalités de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients ainsi qu'avec divers regroupements représentatifs et concevoir de nouveaux modes d'interaction.
Objectifs stratégiques du Service aérien gouvernemental
✍ maintenir l'efficience et l'efficacité tout en assurant la qualité des services offerts et la sécurité des personnes transportées ; ✍ assurer l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle; ✍ maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels.

En lien avec ces objectifs stratégiques, l'agence a arrêté, dans son Plan d'action 2002-2003, des objectifs opérationnels à partir desquels des résultats concrets peuvent être mesurés. Le tableau de la page suivante présente un sommaire des résultats atteints alors que la section 3 en fait état de façon détaillée.

2 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Secteur d'activité	Indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats	Référence
Transport des personnes	Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant 3 heures)	Aucun cas	1 cas	Page **10**
	Pourcentage des vols d'évacuations aéromédicales qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	93 %	90,9 %	Page **11**
	Économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement du Service aérien gouvernemental	15 %	n.d	Page **13**
	Taux de satisfaction de la clientèle • en matière de transport de passgers	90 %	99 %	Page **14**
Surveillance aérienne du territoire	Pourcentage des vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec	95 %	n.d	Page **15**
Combat des feux de forêt	Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu 15 avril : 6 avions demandés 1er mai : 14 avions demandés 1er septembre : 12 avions demandés 16 septembre : 8 avions demandés 16 octobre : 3 avions demandés	 100 % 100 % 100 % 100 % 100 %	 100 % 100 % 100 % 100 % 100 %	Page **17**
	Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	98,5 %	98,1 %	Page **18**
Général	Pourcentage des actions correctrices mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes **Secteur de la maintenance** • Demandes de Transports Canada • Demandes pour le maintien de la certification ISO 9001 • Demandes des auditeurs internes **Secteur des opérations aériennes** • Demandes de Transports Canada	100 %	 Aucun audit 100 % n.d. Aucun audit	Page **21**
	Prix de revient par type d'appareil	À définir	n.d	Page **22**

3 RÉSULTATS

3.1 Le transport des personnes

3.1.1 Les évacuations aéromédicales

Le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental ont signé une entente qui fixe les paramètres concernant l'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts pour l'année 2002-2003. Ce service est effectué au moyen de l'avion-ambulance (Challenger 601-1A) et de deux avions de relève (Challenger 601-3A et Dash 8-200). À moins d'une situation d'urgence, un seul avion à la fois est affecté aux évacuations aéromédicales. Le Service aérien gouvernemental a la responsabilité d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24 et ce, 7 jours par semaine, ce qui constitue son premier objectif.

Objectif *: Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les évacuations aéromédicales

INDICATEUR	Cible	Résultats 2002-2003	Résultats 2001-2002
Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant 3 heures)	Aucun cas	Un	Aucun

* En référence à l'objectif 5 du Plan d'action 2002-2003.

Sur les 831 demandes d'évacuations aéromédicales qui lui ont été acheminées en 2002-2003, le Service aérien gouvernemental a enregistré un seul cas de non-disponibilité d'un appareil excédant 3 heures. Cet événement, qui s'est traduit par un retard de 3 heures 25 minutes, est attribuable au fait que les deux Challenger dont dispose le Service aérien gouvernemental ont nécessité en même temps des réparations alors que le Dash 8-200 présentait un problème mécanique intermittent l'empêchant de voler pour une évacuation aéromédicale.

Le second objectif que s'est fixé le Service aérien gouvernemental au chapitre des évacuations aéromédicales a trait au délai de départ de l'aéronef.

Objectif * : Respecter le délai de départ de l'avion-ambulance ou des avions de relève pour les évacuations aéromédicales

INDICATEUR	Cible	Résultats 2002-2003	Résultats 2001-2002
Pourcentage des vols d'évacuations aéromédicales qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	93 %	90,9 %	92,7 %

* En référence à l'objectif 4 du Plan d'action 2002-2003.

Lorsque l'avion-ambulance affiche un retard, les raisons peuvent être attribuables au Service aérien gouvernemental ou hors de son contrôle. Dans ce dernier cas, il s'agit essentiellement de retards attribuables à l'équipe médicale, aux conditions météorologiques ou au fournisseur de carburant. Dans le cas des retards attribuables au Service aérien gouvernemental en 2002-2003, ils sont reliés principalement à l'entretien, à des problèmes mécaniques, à des vérifications avant le départ, à des retards de l'équipage ou du bureau de régulation des vols. Les résultats présentés ne prennent en compte que les retards attribuables au Service aérien gouvernemental.

Signalons qu'au cours de l'année 2002-2003, des travaux d'entretien majeurs ont été effectués sur les deux Challenger, ce qui a réduit bien souvent le nombre d'avions disponibles à deux plutôt qu'à trois. De plus, l'utilisation du Dash 8-200 trois jours par semaine pour assurer le service multipatient a également affecté sa disponibilité comme appareil de relève de l'avion-ambulance.

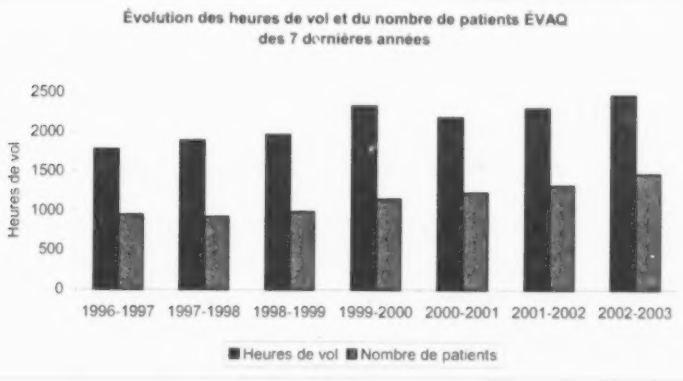
Outre les résultats relatifs aux deux objectifs qu'il s'est fixé en matière d'évacuations aéromédicales, il est intéressant de noter qu'il y a eu progression du nombre de missions, des heures de vol et du nombre de patients transportés, comme en témoigne le tableau ci-contre.

Nombre	Résultats 2002-2003	Résultats 2001-2002
Missions	831	776
Heures de vol[2]	2474	2307
Patients	1471	1324

[2] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

Ainsi, les évacuations aéromédicales ont connu une augmentation de 55 missions (7 %), de 167 heures de vol (7 %) et de 147 patients (11 %) par rapport à l'année précédente.

Sur une plus longue période, soit entre 1996-1997 et 2002-2003, on constate une augmentation de 39 % des heures de vol pour ce type de mission ainsi qu'une augmentation de 56 % du nombre de patients.



3.1.2 Le transport multipatient

Ce service en est à sa deuxième année complète de fonctionnement. L'entente entre le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux encadre les grandes lignes de ce service qui est à la disposition des centres hospitaliers des régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Ce service est offert par l'entremise du Dash 8-200 à raison de trois fois semaine lorsque le nombre de patients le justifie.

	Résultats	
Nombre	**2002-2003**	**2001-2002**
Missions	154	131
Heures de vol [3]	752	615[4]
Patients	857	648

Le transport multipatient a connu une augmentation de 23 missions (17 %), de 137 heures de vol (23 %) et de 209 patients (33 %) par rapport à l'année précédente. Il convient de signaler qu'en 2002-2003, 47 % des missions sont dirigées vers les régions de l'Ouest du Québec (Abitibi-Témiscamingue) alors que le reste, soit 53 %, est dirigé vers les régions de l'Est, soit la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine .

[3] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.
[4] De ce nombre, 593 heures ont été réalisées avec les appareils du SAG et 22 heures avec un appareil de location.

3.1.3 Le transport des personnes et des marchandises

Le tableau suivant présente l'évolution des activités de nolisement du Service aérien gouvernemental.

	Résultats			
	Nombre de nolisements		Heures de vol	
	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002
• Challenger 601-3A	93	66	207	333
• Dash 8-200	88	122	205	260
Sous-total SAG	**181**	**188**	**412**	**593**
Transporteurs privés	**1 290**	**1 120**	**n. d.**	**n.d.**
GRAND TOTAL	**1 471**	**1 308**	**n.d.**	**n.d.**

Il convient de noter que malgré un nombre de nolisements des appareils du Service aérien gouvernemental comparable à celui de l'an dernier, le nombre d'heures de vol a diminué de 181 heures en 2002-2003, soit une baisse de 30 %.

Au chapitre du nolisement d'aéronefs (avions et hélicoptères), le Service aérien gouvernemental fait appel à des transporteurs privés inscrits sur son offre permanente annuelle. Ce volet des activités du Service aérien gouvernemental a enregistré une hausse de 170 nolisements (15 %) par rapport à 2001-2002. En 2002-2003, les revenus associés au nolisement ont été de 7 162 201 $[5], soit 278 491 $ (4 %) de plus qu'au cours de l'année 2001-2002.

À cet égard, le Service aérien s'est donné un objectif particulier.

Objectif *: Permettre aux ministères et organismes clients de réaliser des économies en ayant recours au service de nolisement du Service aérien gouvernemental

INDICATEUR	Cible	Résultats
Économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement du SAG	15 %	n.d.

* En référence à l'objectif 6 du Plan d'action 2002-2003.

[5] Voir la section 4.3 concernant l'utilisation des ressources financières.

L'étude qu'avait prévu réaliser le Service aérien gouvernemental en 2002-2003 concernant les économies réalisées par les ministères et organismes relativement au service de nolisement n'a pu être complétée. Il est prévu qu'elle sera complétée en 2003-2004.

En matière de transport de personnes, un obj ctif spécifique apparaissait au Plan d'action 2002-2003.

Objectif *: Maintenir un degré élevé de satisfaction des utilisateurs du service de nolisement d'aéronefs

INDICATEUR	Cible	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	99 %[6]

* En référence à l'objectif 1 du Plan d'action 2002-2003.

Ces résultats proviennent d'un sondage qui a été réalisé entre le 1er et le 17 mai 2002 pour les 29 vols qui ont été effectués au cours de cette période, tant pour les aéronefs du gouvernement que pour ceux des transporteurs privés retenus par le Service aérien gouvernemental. Au total, 115 passagers ont été sélectionnés pour répondre à un questionnaire que 83 d'entre eux ont complété, pour un taux de réponse de 72 %.

En 2001-2002, un sondage a été réalisé auprès d'une clientèle différente, soit les personnes ayant effectué des réservations pour le nolisement. Signalons que le niveau global de satisfaction de cette clientèle était de 90 %.

En plus de la satisfaction globale, d'autres éléments ont été mesurés en 2002-2003 et la moyenne des résultats obtenus est présentée au tableau ci-dessous.

Éléments mesurés	Résultats[6]
Courtoisie de l'équipage et confiance dans les compétences du personnel volant	100 %
Sentiment de sécurité en vol	92 %
Respect des horaires	99 %
Confort de l'envolée	83 %
Propreté des aéronefs	98 %
Services de traiteur	77 %

[6] Source : SOM (Recherches et sondages), novembre 2002.

3.2 La surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental opère, conformément à son protocole d'entente avec la Sûreté du Québec, trois hélicoptères servant à répondre à ses diverses missions. Les demandes d'intervention de la Sûreté du Québec pouvant survenir à tout moment, le Service aérien gouvernemental a mis en place un plan détaillé afin d'assurer la disponibilité des pilotes et des hélicoptères.

À l'instar de ce qui est présenté pour les évacuations aéromédicales, on retrouve en matière de surveillance du territoire un objectif ayant trait au délai d'intervention.

Objectif *: Respecter le délai d'intervention des hélicoptères selon les besoins de la Sûreté du Québec

INDICATEUR	Cible	Résultats
Pourcentage des vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec.	95 %	n.d.

* En référence à l'objectif 7 du Plan d'action 2002-2003.

Le Service aérien gouvernemental a respecté ses engagements de disponibilité concernant les pilotes et les trois hélicoptères, tel que stipulé au protocole d'entente. Au cours de l'année 2002-2003, le Service aérien gouvernemental, en collaboration avec la Sûreté du Québec, a établi des délais d'intervention maximaux. Ceux-ci ont été fixés à 30 minutes pour les demandes qui surviennent les jours de semaine et à une heure pour celles survenant la nuit et les fins de semaine. Les travaux se poursuivent en vue d'identifier la nature des retards possibles et leurs causes.

Par ailleurs, depuis l'acquisition de l'hélicoptère de type Bell 412 en novembre 2001, le Service aérien gouvernemental a dû investir en formation auprès de ses pilotes en raison des caractéristiques techniques particulières de cet hélicoptère. En 2002-2003, les pilotes ont complété leur formation sur les nouvelles technologies de cet hélicoptère. Rappelons que la formation des pilotes doit être mise à jour annuellement si ceux-ci veulent conserver leur licence et leur qualification de vol aux instruments.

Comme en témoigne le tableau qui suit, au cours de cette année, les hélicoptères ont effectué 128 heures de vol de plus que pendant l'année 2001-2002, soit une hausse de 12,4 %.

	Résultats	
	2002-2003	2001-2002
Heures de vol[7]	1 157	1 029

[7] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

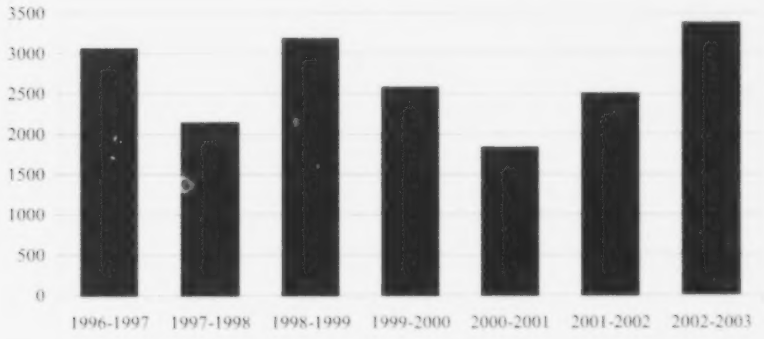
3.3 Le combat des feux de forêt

3.3.1 Le combat des feux de forêt au Québec et au Canada

Conformément à l'entente qui lie le Service aérien gouvernemental à la Société de protection des forêts contre le feu, une flotte de 14 avions-citernes est mise à la disposition de cette dernière pour soutenir sa mission de lutte contre les feux de forêt au Québec et dans les autres provinces canadiennes.

En 2002-2003, la flotte d'avions-citernes du Service aérien gouvernemental a effectué 2 081 heures de vol au Québec et 1 095 heures de vol ailleurs au Canada. Le tableau qui suit présente un portrait comparatif des heures de vol totales de la flotte d'avions-citernes pour les sept dernières années.

Évolution des heures de vol de la flotte d'avions-citernes depuis 1996-1997

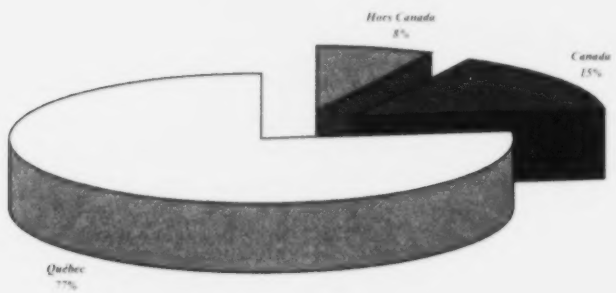


En ce qui a trait à l'utilisation des avions-citernes ailleurs au Canada, il faut noter que dans le cadre de l'Accord d'aide mutuelle en cas d'incendies de forêt entre les provinces et les territoires canadiens, plusieurs interventions du Service aérien gouvernemental se sont déroulées à l'extérieur du Québec au cours de l'été 2002. C'est la Société de protection des forêts contre le feu qui gère les demandes du Centre interservices des feux de forêt du Canada, en accordant cependant toujours la priorité au territoire québécois.

Ainsi, le Service aérien gouvernemental a opéré en Alberta quatre avions-citernes pendant près d'un mois suivi d'une mission d'une semaine à la fin de juin requérant deux appareils. L'Ontario a obtenu les services de deux avions-citernes pendant cinq jours au début de juin et de quatre avions-citernes pour une mission d'une semaine à la mi-juillet. Finalement, la Saskatchewan a eu besoin de deux avions-citernes pendant une semaine au début de juin et de quatre autres pendant une semaine à la fin de juin. Les coûts de ces opérations ont été facturés directement par le Service aérien gouvernemental aux provinces concernées et ce, selon les termes de l'Accord.

Le tableau suivant illustre la répartition du temps d'utilisation des avions-citernes.

Proportion moyenne du temps d'utilisation des avions-citernes selon le territoire desservi, de 1996-1997 à 2002-2003



Afin de répondre aux besoins de la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental s'est fixé deux objectifs pour lesquels des cibles à atteindre ont été identifiées dans son Plan d'action 2002-2003. Le premier a trait au calendrier de mise en service des aéronefs.

Objectif *: Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes selon les besoins formulés par la Société de protection des forêts contre le feu

INDICATEUR : Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu			**Résultats**	
Date limite	**Nombre demandé**	**Cible**	**2002-2003**	**2001-2002**
15 avril	6	100 %	100 %	100 %
1er mai	14	100 %	100 %	57 %
1er septembre	12**	100 %	100 %	100 %
16 septembre	8**	100 %	100 %	100 %
16 octobre	3	100 %	100 %	100 %

* En référence à l'objectif 8 du Plan d'action 2002-2003.

** Dans le Plan d'action 2002-2003, on constatera que la SOPFEU avait initialement demandé 11 et 6 avions-citernes pour ces dates.

Contrairement à ce qui s'était passé en 2001-2002, année au cours de laquelle le Service aérien gouvernemental n'avait pas été en mesure de respecter la date limite de mise en service du 1er mai, cette année, les 14 avions-citernes étaient

tous disponibles à cette date, les travaux de maintenance hivernale ayant été complétés le 22 avril 2002 alors qu'ils avaient été complétés le 16 mai l'an dernier.

De plus, il convient de signaler que, pour les dates limites du 1er et du 16 septembre, un nombre d'appareils supérieur à ce qui était prévu (11 dans le premier cas et 6 dans le second) a été rendu nécessaire en raison de la demande accrue de disponibilité requise par la Société de protection des forêts contre le feu pour contrer la période de sécheresse exceptionnelle du mois de septembre 2002.

Calculé sur une base quotidienne pour l'ensemble de la saison 2002, le taux de respect du calendrier de mise en service s'établit à 96,6 %, comparativement à 95,4 % l'année précédente. Les causes de ce résultat sont multiples. La première cause est reliée à un bris majeur ayant nécessité le remplacement du moteur d'un avion. Puis, au début de juin, un bulletin de service du manufacturier a obligé l'inspection d'une pièce de la queue de tous les avions turbopropulsés. À la suite de ces inspections, le Service aérien gouvernemental a dû réparer une pièce du gouvernail sur deux avions mobilisés dans l'Ouest canadien. Finalement, des fissures ont été découvertes sur les ailes de deux avions-citernes lors d'inspections de routine, rendant ceux-ci indisponibles pendant plus de trois semaines entre juillet et août.

Le second objectif des activités de lutte contre les feux de forêt a trait à la disponibilité quotidienne des avions-citernes, tel que l'illustre le tableau suivant.

Objectif *: Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes lors de la saison des feux de forêt

		Résultats	
INDICATEUR	**Cible**	**2002-2003**	**2001-2002**
Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	98,5 %	98,1 %	98,1 %

* En référence à l'objectif 9 du Plan d'action 2002-2003.

Le Service aérien gouvernemental doit assurer des heures de disponibilité quotidienne selon quatre niveaux de codes d'alerte déterminés par la Société de protection des forêts contre le feu selon la gravité des feux. Celle-ci détermine le nombre d'avions-citernes requis à chacune des neuf bases aériennes, et ce nombre est révisé quotidiennement selon les feux en activité dans chaque région. Ainsi, la flotte des avions-citernes est répartie à travers le Québec avec une exigence du temps de réaction au décollage variant de 15 minutes à une heure selon le niveau du code d'alerte en vigueur. Le taux moyen de disponibilité est donc calculé sur la base du nombre d'avions disponibles par jour complet.

Il est à noter que ces résultats ne tiennent pas compte des missions à l'extérieur du Québec.

Par ailleurs, pour faciliter la formation de son personnel navigant, le Service aérien gouvernemental a mis en opération un dispositif d'entraînement au vol qui a été certifié par Transports Canada le 14 janvier 2003. Comparable à un simulateur de vol, cet équipement a été développé sur mesure pour l'avion-citerne de type CL-415 par une firme québécoise, Adacel. Il contribuera à réduire les heures de vol des aéronefs consacrées à la formation et à l'entraînement des pilotes ainsi que les dépenses en entretien et en carburant qui en découlent. Il s'agit d'une innovation technologique de pointe réalisée en collaboration avec l'entreprise Adacel.

3.3.2 Le combat des feux de forêt hors Canada

Étant donné la disponibilité des avions-citernes en dehors de la période intensive des feux de forêt au Québec, le Service aérien gouvernemental négocie des ententes de location dans d'autres pays afin d'optimiser le rendement de cette ligne d'affaires.

En 2002-2003, dans le cadre de l'entente de principe de cinq ans signée en mai 2001 pour le combat des feux de forêt et de broussailles dans le comté de Los Angeles, le Service aérien gouvernemental a dépêché dans le sud de la Californie deux avions-citernes ainsi que le personnel requis ce, du 2 septembre au 19 décembre 2002. Ce contrat de location a nécessité 197 heures de vol et a engendré des revenus bruts de 3,2 M$, en hausse de 0,4 M$ par rapport à l'année précédente, résultat attribuable principalement à 26 jours supplémentaires de disponibilité en Californie.

Selon les termes d'une entente avec la Société de protection des forêts contre le feu, un prélèvement de 10 %, calculé sur les revenus bruts découlant des contrats à l'extérieur du Canada, est conservé par le Service aérien gouvernemental et l'excédent des revenus sur les dépenses est remis à la Société de protection des forêts contre le feu.

3.4 Maintenance des aéronefs

La maintenance est effectuée par la Direction de la maintenance des aéronefs qui se doit de fournir des services conformes aux exigences réglementaires et contractuelles pour tous les types d'aéronefs composant la flotte du Service aérien gouvernemental. Son objectif premier est de remettre en service, le plus rapidement possible, les aéronefs visés par les inspections quotidiennes, les maintenances programmées, les entretiens ou les réparations.

Dans cette optique, le Service aérien gouvernemental a mis en place un programme de maintenance continue. Depuis quelques années, un programme particulier de maintenance progressive a été conçu en collaboration avec le manufacturier Bombardier (Equalized High Utilisation Maintenance Program) afin que l'entretien puisse mieux correspondre au haut niveau d'utilisation de l'avion-ambulance (Challenger 601-1A). Quant à l'autre Challenger (601-3A), il bénéficie d'un programme progressif répondant à une utilisation régulière.

Les programmes établis par les manufacturiers du Dash-8 et de l'hélicoptère Bell-412 sont présentement en révision par la Direction de la maintenance des aéronefs afin de les ajuster à leur rythme d'utilisation. Le projet final de ces programmes modifiés sera alors soumis à Transports Canada pour approbation.

Finalement, dans le cas des avions-citernes, c'est le programme régulier du manufacturier qui s'applique. Les travaux afférents s'effectuent entre les mois de septembre et d'avril afin que la disponibilité des appareils soit assurée pendant la période intensive du combat des feux de forêt.

Par ailleurs, depuis décembre 1997, la Direction de la maintenance des aéronefs s'est dotée d'un système de qualité certifié ISO 9001. Cet outil de gestion et de contrôle assure également le respect des exigences du Règlement de l'aviation canadien émis par Transports Canada. Ainsi, l'auto-évaluation régulière et en profondeur qu'exige la norme ISO détermine et atténue les problèmes récurrents et assure une amélioration continue des travaux d'entretien.

Soulignons que l'Organisation internationale de la normalisation (ISO) a émis, en décembre 2000, une nouvelle édition de la série ISO 9000. Toutes les organisations ayant leur certification disposent de trois ans afin de s'y conformer. La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a amorcé la transition vers cette nouvelle norme de qualité.

Objectif *: Maintenir la certification ISO 9001 à la Direction de la maintenance des aéronefs et rencontrer toutes les exigences émises par Transports Canada pour l'ensemble des opérations du Service aérien gouvernemental

INDICATEUR	Cible	Résultats
Pourcentage des actions correctrices mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes.		
Secteur de la maintenance		
- demandes de Transports Canada	100 %	Aucun audit
- demandes pour le maintien d'ISO 9001	100 %	100 %
- demandes des auditeurs internes	100 %	n.d.
Secteur des opérations		
- demandes de Transports Canada	100 %	Aucun audit

* En référence à l'objectif 3 du Plan d'action 2002-2003.

Afin de s'assurer du respect du Règlement de l'aviation canadien, Transports Canada réalise des vérifications portant sur l'ensemble des activités du Service aérien gouvernemental. Aucun audit n'a été effectué en 2002-2003, le dernier audit remontant au mois de janvier 2000. En plus de ces vérifications, plusieurs exigences semestrielles et annuelles doivent être satisfaites afin de maintenir les certificats d'exploitation nécessaires aux opérations aériennes et à la maintenance. Au cours de l'année, toutes ces exigences ont été respectées.

De plus, la démarche de vérification externe pour le maintien de la certification de l'actuelle norme ISO 9001 a eu lieu en septembre 2002. Faisant suite aux audits concernant les activités des bases aériennes de Saint-Hubert et de Sainte-Foy, seulement trois demandes d'actions correctrices ont été émises. Celles-ci ont toutes été régularisées dans les délais convenus et une nouvelle certification fut émise le 5 novembre 2002 par le Bureau de normalisation du Québec.

Également, le Service de l'assurance-qualité du Service aérien gouvernemental effectue tout au cours de l'année des audits sur les activités de la Direction de la maintenance des aéronefs et celles des bases aériennes d'opération. Pour la période d'octobre 2001 à septembre 2002, les auditeurs internes ont émis 43 demandes d'actions correctrices et 10 observations qui ont toutes été corrigées au plus tard le 11 novembre 2002. Toutefois, l'information concernant le délai alloué pour effectuer chacune des corrections n'est pas disponible.

Par ailleurs, le manuel des politiques de la maintenance (MPM) et le manuel de contrôle de la maintenance (MCM) sont en révision, ce qui exige la réévaluation et l'analyse de tous les processus et procédures. Ces manuels, exigés par le Règlement de l'aviation canadien, sont également revus pour l'intégration des normes ISO, le tout afin de minimiser le travail administratif. Ces changements sont effectués en étroite collaboration avec Transports Canada et le projet final du MPM devrait être soumis pour approbation au cours de la prochaine année.

3.5 Coût des services offerts

Objectif *: Maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels

INDICATEUR : Prix de revient par type d'appareil	n.d.

* En référence à l'objectif 2 du Plan d'action 2002-2003.

En 2002-2003, le Service aérien gouvernemental a prévu établir un prix de revient par type d'appareil dans le but de comparer ses coûts d'opérations et de maintenance de différents modèles d'aéronefs auprès d'organismes d'autres juridictions ou du secteur privé œuvrant dans le même domaine d'activité.

Actuellement, les données comptables servant à établir les coûts globaux par type d'appareil sont disponibles, mais l'unité de mesure la plus appropriée pour permettre de calculer le prix de revient par type d'appareil est en cours d'évaluation.

Notons toutefois qu'un suivi budgétaire mensuel est effectué par lignes d'affaires et qu'il tient compte des coûts fixes et des coûts variables. Ces suivis servent entre autres de base de comparaison avec les prévisions établies en début d'année lors des discussions que le Service aérien gouvernemental entretient régulièrement avec ses différents clients.

Par ailleurs, des travaux ont été entrepris afin d'amorcer l'étude de jalonnement concernant l'avion-citerne de type CL-415. Certaines difficultés reliées à l'identification d'un organisme similaire et sa collaboration à une telle étude retardent l'échéance initiale que le Service aérien gouvernemental s'était fixé. Plusieurs facteurs importants doivent être pris en considération afin d'établir un niveau de comparabilité acceptable, tels que la structure organisationnelle, le nombre et le modèle d'appareils utilisés ainsi que les activités réalisées par les aéronefs.

3.6 Services à la clientèle

Le suivi des plaintes déposées par les clients s'effectue depuis plusieurs années au Service aérien gouvernemental. Ce dernier s'est donné comme norme de prendre en charge toute plainte en moins de 48 heures et de la traiter dans un laps de temps ne dépassant pas 5 jours ouvrables.

La politique de gestion des plaintes en vigueur au Service aérien gouvernemental a été appliquée tout au long de l'année et ce, dans chaque secteur de l'agence.

	Résultats	
	2002-2003	**2001-2002**
Nombre de plaintes	2	4

Les deux plaintes reçues en 2002-2003 ont été traitées dans le délai de cinq jours ouvrables. Ces deux plaintes concernent les retards survenus au moment du décollage de l'hélicoptère utilisé lors de deux missions. L'information disponible n'indique pas la date de prise en charge des deux plaintes et ne permet pas de déterminer si le délai de 48 heures a été respecté. Toutefois, ces plaintes ont été traitées à la satisfaction du client.

4 RESSOURCES UTILISÉES

4.1 Parc d'aéronefs

Au 31 mars 2003, le Service aérien gouvernemental dispose d'une flotte de 20 aéronefs, ce parc d'aéronefs étant identique à celui de l'année précédente.

Type d'aéronef		2002-2003		2001-2002	
		Heures de vol		Heures de vol	
		Prévues	Réelles	Prévues	Réelles
ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES					
Challenger 601-1A		1 800	1 858	1 700	1 817
Challenger 601-3A		250	473	100	324
Dash 8-200		150	143	50	166
TOTAL		**2 200**	**2 474**	**1 850**	**2 307**
TRANSPORT MULTIPATIENT					
Dash 8-200		**600**	**752**	**150**	**593**
TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES					
Challenger 601-3A		250	207	300	333
Dash 8-200		250	205	300	260
TOTAL		**500**	**412**	**600**	**593**
SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE					
Bell 206B		250	396	600	346
Bell 206LT		250	207	75	472
Bell 412		500	554	600	211[8]
TOTAL		**1 000**	**1 157**	**1 275**	**1 029**
COMBAT DES FEUX DE FORÊT					
4	CL-215 (P)	400	628	400	634
2	CL-215 (T)	250	596	250	303
8	CL-415	850	2149	850	1 555
TOTAL		**1 500**	**3 373**	**1 500**	**2 492**
TOTAL DU PARC		**5 800**	**8 168**	**5 375**	**7 014**

En 2002-2003, le total des heures de vol du Service aérien gouvernemental s'établit à 8 168, ce qui constitue une hausse de 2 368 heures par rapport à ce qui était prévu (5 800) ou 40,8 %. Cette augmentation est principalement attribuable au combat des feux de forêt pour lequel le nombre d'heures réelles est plus du double de ce qui était prévu. Comparativement à 2001-2002, année où le total des heures de vol réelles s'établissait à 7 014, il s'agit d'une augmentation de 1 154 heures, soit 16,5 %.

[8] L'hélicoptère Bell 412 est entré en service en novembre 2001 au lieu de juillet 2001.

4.2 Ressources humaines

Au 31 mars 2003, le Service aérien gouvernemental comptait sur une équipe permanente se répartissant comme suit :

	Effectif autorisé*	
Secteurs	**2002-2003**	**2001-2002**
Direction des opérations aériennes	82	79
Direction de la maintenance des aéronefs	75	76
Services administratifs	18	20
Total	**175**	**175**

* Équivalent à temps complet (ETC)

De plus, pour répondre à des besoins ponctuels, le SAG embauche du personnel occasionnel.

Développement des ressources humaines

La formation du personnel navigant et du personnel d'entretien constitue une activité majeure au Service aérien gouvernemental. Son service de formation offre plusieurs sessions à l'interne concernant, entre autres, la maintenance initiale sur les avions-citernes, le guidage des aéronefs, le dégivrage et l'anti-givrage des aéronefs, la contamination des surfaces, la familiarisation du carnet de route et les cours théoriques pour les pilotes sur le Dash 8-200 ainsi que sur les CL-215 et CL-415. De plus, des sessions de formation spécialisée en aéronautique sont offertes à l'externe par des entreprises du secteur privé.

Le dispositif d'entraînement au vol, qui sert pour la formation des pilotes de CL-415, est en activité depuis le mois de janvier 2003 dans les locaux du Service aérien gouvernemental, ce qui a permis à quelques pilotes de réaliser leur entraînement sur ce simulateur au cours des mois de janvier à mars 2003. À compter du 1er avril 2003, tous les pilotes d'avions-citernes auront accès à ce simulateur pour leur formation annuelle.

Également, des sessions de sensibilisation à la gestion des relations interpersonnelles ont été offertes au personnel de la Direction de la maintenance des aéronefs. Ces sessions avaient comme objectif d'amener les membres de cette équipe à mieux gérer leurs relations interpersonnelles et, par le fait même, améliorer le climat organisationnel.

En 2002-2003, le Service aérien gouvernemental a investi dans le perfectionnement de son personnel un montant de 578 900 $ (coûts directs et indirects) comparativement à 896 872 $ en 2001-2002. Cet écart s'explique par le report en 2003-2004 d'une formation spécialisée en aéronautique initialement prévue en 2002-2003.

Santé et sécurité au travail

Au cours de l'année 2002-2003, le Comité de santé et sécurité du travail, dans le cadre de son plan d'action 2002-2004, a accentué ses activités de prévention. À cet égard, le Comité s'est doté d'un système interne de gestion des plaintes permettant aux travailleurs de signaler les risques potentiels dans leur environnement de travail et d'en assurer le suivi. De plus, le Comité a collaboré à la mise en place des mesures d'urgence et un groupe de travail a été formé pour étudier le problème des espaces clos et du travail en hauteur. Par ailleurs, des audits de gestion en santé et sécurité du travail ont été menés sur les diverses bases aériennes.

Finalement, tous les accidents du travail ont fait l'objet d'une enquête, tant auprès des personnes en cause que de leurs gestionnaires. À la suite de l'analyse des circonstances, des mesures correctives ont été apportées.

	Résultats
Nombre d'accidents	22
Jours de travail perdus	234
Jours d'assignation temporaire	397

4.3 Ressources financières

Le tableau ci-dessous présente les résultats financiers 2002-2003 par ligne d'affaires. Le Service aérien gouvernemental a réalisé un bénéfice de ? 952 514 $, en diminution de 687 559 $ par rapport à celui de l'an passé. Cette diminution est principalement reliée à la non-récurrence d'un gain sur disposition de deux hélicoptères réalisé l'an dernier. Toutefois, le Service aérien gouvernemental a dépassé de plus de 1 M$ l'excédent budgétisé. Les explications de ce surplus se retrouvent dans les lignes d'affaires concernées.

Des états financiers complets sont présentés à la page 31.

Lignes d'affaires	2002-2003		2001-2002	
	Budget	Réel	Budget	Réel
Revenus ($)				
Transport des personnes[9]	19 353 868	18 166 297	17 641 918	18 728 546
Surveillance aérienne	3 795 012	4 053 730	4 063 806	2 654 317
Combat des feux de forêt	31 249 719	31 642 518	30 984 336	30 673 997
Nolisement[10]	5 406 000	7 162 201	5 445 220	6 883 710
Dispositif d'entraînement en vol	-	-	s.o.	s.o.
Autres éléments	2 680 000	3 307 598	3 520 084	4 064 928
TOTAL	***62 484 599***	***64 332 344***	***61 655 364***	***63 005 498***
Dépenses ($)				
Transport des personnes	19 353 868	17 820 592	17 786 459	18 127 680
Surveillance aérienne	3 795 012	4 053 730	4 063 806	2 654 317
Combat des feux de forêt	31 029 719	31 325 250	30 701 736	30 392 063
Nolisement	5 353 386	7 005 688	5 374 099	6 737 706
Dispositif d'entraînement en vol	36 000	141 274	s.o.	s.o.
Autres éléments	10 000	33 296	220 084	453 659
TOTAL	***59 577 985***	***60 379 830***	***58 146 184***	***58 365 425***
Excédent (déficit) ($)				
Transport des personnes	-	345 705	(144 541)	600 866
Surveillance aérienne	-	-	-	-
Combat des feux de forêt	220 000	317 268	282 600	281 934
Nolisement	52 614	156 513	71 121	146 004
Dispositif d'entraînement en vol	(36 000)	(141 274)	s.o.	s.o.
Autres éléments	2 670 000	3 274 302	3 300 000	3 611 269
TOTAL	***2 906 614***	***3 952 514***	***3 509 180***	***4 640 073***

[9] Le transport des personnes inclut les services suivants : les évacuations aéromédicales, le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

[10] Le nolisement est le volet du transport des personnes et des marchandises offert par l'intermédiaire de transporteurs privés.

EXPLICATION DES ÉCARTS PAR LIGNE D'AFFAIRES

Transport des personnes

Malgré une réduction des revenus anticipés due, principalement, au report du projet de la navette multipatient pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest québécois, un surplus a été dégagé pour cette ligne d'affaires. Ce surplus s'explique par des dépenses inférieures à celles budgétées notamment par un coût moindre du carburant sur le prix prévu et par le report du perfectionnement des pilotes.

Par rapport à l'année 2001-2002, une économie d'intérêts sur la dette à long terme résultant du refinancement du Challenger 601-1A a contribué à la diminution des dépenses et des revenus d'opération de 2002-2003.

Surveillance aérienne du territoire

La hausse des revenus et des dépenses d'opération prévue se justifie par la demande accrue de l'utilisation des hélicoptères par la Sûreté du Québec. Cette croissance a nécessité l'embauche de deux pilotes occasionnels. Également, la révision, non prévue au budget, des deux moteurs d'un hélicoptère a augmenté les dépenses en maintenance.

Comparativement à l'année 2001-2002, les revenus et dépenses d'opération de l'année sont plus élevés. Ceux-ci s'expliquent par la première année complète d'exploitation du Bell 412 qui a engendré des hausses de dépenses au niveau de l'amortissement et des frais financiers.

Combat des feux de forêt

Au cours de l'été 2002, le Service aérien gouvernemental a connu une année plus active que par les années passées, plus particulièrement pour des contrats dans l'Ouest canadien. Cette situation a généré davantage de revenus et de dépenses d'opération pour cette ligne d'affaires. D'ailleurs, dans le cadre de l'entente avec la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental lui a versé un excédent provenant des activités des avions-citernes de 3 059 754 $ (2002 : 570 992 $).

En comparaison avec l'an dernier, des coûts élevés de maintenance sur les avions turbopropulsés CL-215 ont affecté les revenus et les dépenses d'opération en 2002-2003.

Nolisement

L'augmentation des revenus et des dépenses pour ce service découle directement de la demande accrue des ministères et organismes clients. Des contrats importants de nolisement d'hélicoptères ainsi que l'arrivée d'un nouveau client pour le nolisement d'avions ont majoritairement contribué à cette hausse.

Dispositif d'entraînement au vol

Depuis la mise en service du dispositif d'entraînement au vol, des charges d'amortissement ainsi que des frais financiers sont comptabilisés. À compter de la prochaine année, des revenus viendront s'appliquer contre les dépenses d'opération du dispositif d'entraînement au vol.

Autres éléments

Les principaux revenus constituant ce poste, soit les intérêts sur le Fonds d'amortissement et l'amortissement du gain de change, ont été plus importants que leur prévision.

ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2003

OPÉRATIONS ET EXCÉDENT
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2003
SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2003	2002
REVENUS		
Produits	47 506 659 $	44 394 477 $
Contributions pour acquisitions d'aéronefs	13 151 939	14 293 428
	60 658 598	58 687 905
Coût des services rendus (note 9)	57 693 541	55 762 851
REVENU BRUT	2 965 057	2 925 054
Redevances	200 000	500 000
Autres revenus	387 429	494 262
	3 552 486	3 919 316
Facturés par des tiers	2 207 034	2 156 834
Facturés par le gouvernement du Québec	479 255	445 740
	2 686 289	2 602 574
BÉNÉFICE AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	866 197	1 316 742
Gain net sur aliénation d'immobilisations	—	485 862
Gain sur aliénation de stocks	—	16 879
Amortissement du gain de change reporté - fonds d'amortissement	449 243	322 612
Intérêts afférents au fonds d'amortissement	2 637 074	2 497 978
BÉNÉFICE NET	3 952 514	4 640 073
EXCÉDENT À LA FIN	38 974 155 $	35 021 641 $

BILAN
AU 31 MARS 2003

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2003	2002
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	14 548 786 $	8 209 305 $
Débiteurs	5 038 935	4 830 669
Stocks	4 774 401	5 194 286
Frais payés d'avance	220 378	86 421
	27 382 500	23 120 681
Dépôt en garantie (note 3)	—	4 979 049
Placements – fonds d'amortissement (note 4)	42 943 214	39 419 724
Immobilisations (note 5)	189 682 060	198 626 637
	260 007 774 $	266 146 091 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	4 716 795 $	4 175 775 $
Créance à payer (note 6)	1 859 754	570 992
Versements sur la dette à long terme (note 7)	3 221 698	1 880 090
Versements sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 8)	9 616 784	13 754 449
	19 415 031	20 381 306
Dette à long terme (note 7)	87 616 736	86 643 638
Obligations découlant de contrats de Location-acquisition (note 8)	111 306 396	121 841 224
Gain de change reporté - fonds d'amortissement	2 695 456	2 258 282
	221 033 619	231 124 450
EXCÉDENT	38 974 155	35 021 641
	260 007 774 $	266 146 091 $

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2003
SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2003	2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	3 952 514 $	4 640 073 $
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie		
Amortissement des immobilisations	14 728 881	14 693 931
Amortissement du gain de change reporté - fonds d'amortissement	(449 243)	(322 612)
Gain sur aliénation d'immobilisations	—	(485 862)
	18 232 152	18 525 530
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Variation des débiteurs	(208 266)	2 834 077
Variation des stocks	419 885	(663 497)
Variation des créditeurs et frais courus	541 020	342 173
	618 682	2 649 055
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	18 850 834	21 174 585
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Créance à payer	1 859 754	570 992
Remboursement de la créance à payer	(570 992)	(1 159 622)
Dette à long terme	4 194 796	11 348 751
Remboursement de la dette à long terme	(1 880 090)	(1 480 084)
Remboursement des obligations découlant de contrats de location-acquisition	(14 672 493)	(10 701 100)
Placements dans un fonds d'amortissement	(3 523 490)	(3 015 368)
Gain de change reporté - fonds d'amortissement	886 417	517 390
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	(13 706 098)	(3 919 041)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Avance intersecteur	2 000 000	—
Dépôt en garantie	4 979 049	606 967
Acquisition d'immobilisations	(5 784 304)	(12 668 056)
Produits d'aliénation d'immobilisations	—	482 110
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	1 194 745	(11 578 979)
Augmentation de l'encaisse	6 339 481	5 676 566
Encaisse au début	8 209 305	2 532 740
Encaisse à la fin	14 548 786 $	8 209 305 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Service aérien gouvernemental offre des services de transport aérien dans le cadre de fonctions ou de missions gouvernementales. Les activités du Service aérien gouvernemental sont financées, depuis le 1er avril 1995, par le Fonds des services gouvernementaux (Décret 883-95), fonds spécial constitué par la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics. (L.R.Q., chapitre S-6.1)

Le mode de gestion financière et de financement du Service aérien gouvernemental est celui prévu à cette loi constitutive. Cette loi précise notamment que la gestion des sommes est confiée au ministre des Finances, que les intérêts produits par les sommes constituant un fonds ne lui sont pas alloues (à l'exception du fonds d'amortissement) et que les surplus accumulés par un Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Service aérien gouvernemental ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks

Les stocks de pièces de rechange, fournitures et carburant pour aéronefs sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Pour les pièces démontées des aéronefs et retournées en inventaire, leur coût correspond à celui de leur remise en état de fonctionnement.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et selon les taux ci-dessous :

Aéronefs	5 et 6 2/3 %
Dispositif d'entraînement au vol	5 %
Équipements d'aéronefs	6 2/3, 8 7/8, 10 et 20 %
Équipement et outillage d'avionique au sol	6 2/3 et 20 %
Équipement de radiocommunication et de communication	20 %
Équipement informatique	20 %
Véhicules	20 et 33 1/3 %
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	20 et 33 1/3 %
Mobilier et équipement de bureautique	33 1/3 %
Matériel de manutention et d'entrepôt	10 et 20 %
Améliorations locatives	20 %

Les frais d'entretien et de réparation majeurs des aéronefs sont amortis selon la méthode de l'amortissement proportionnel à l'utilisation.

Les aéronefs détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition sont amortis sur 20 ans, tandis que les frais afférents à l'acquisition de ces aéronefs sont amortis sur 13 ans, soit la durée des baux.

Conversion des devises étrangères

Des comptes d'actif et de passif transigés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes d'opérations et les stocks sont convertis au taux de change prévalant à la date du paiement. Les gains ou pertes matérialisés sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière. Les gains ou pertes non matérialisés sur change étranger sont amortis sur la durée résiduelle des obligations découlant de contrats de location-acquisition auxquels ils se rapportent.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que le Service aérien gouvernemental ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. DÉPÔT EN GARANTIE

Le dépôt de garantie de 4 979 049 $ a été utilisé pour l'acquisition et l'installation du dispositif d'entraînement au vol.

4. PLACEMENTS - FONDS D'AMORTISSEMENT

En vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics, le gouvernement du Québec a créé le 4 juin 1997 un fonds d'amortissement pour les fins du Service aérien gouvernemental.

Ce fonds a pour objet d'acquitter, à partir des sommes qui le constituent et des revenus qu'il produit, les obligations financières échéant en 2008 et 2009 relatives au financement par voie de crédit-bail des huit avions-citernes CL-415. Ces sommes sont déposées auprès du ministre des Finances et sont gérées par ce dernier.

Les placements dans le fonds d'amortissement se détaillent comme suit :

	2003	2002
Encaisse	816 $	— $
Intérêts courus	4 542 782	4 643 068 [11]
Billets, 3,70 % à 7,10 %, échéant du 31 juillet 2003 au 29 avril 2005, au coût (valeur au marché : 2003 : n.d.; 2002 : 34 776 656 $)	35 423 263	34 776 656
Obligation, 6,375 %, échéant le 10 juin 2004, au coût (valeur au marché : 2 981 035 $)	2 976 353	—
	42 943 214 $	39 419 724 $

[11] Un montant a été reclassé de l'encaisse aux intérêts courus pour l'année 2002.

5. IMMOBILISATIONS

	2003			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Aéronefs (a) (b)	84 374 937 $	26 896 472 $	57 478 465 $	56 175 962 $
Dispositif d'entraînement au vol	5 166 031	53 813	5 112 218	—
Entretien et réparations majeurs des aéronefs (b)	3 236 565	2 959 533	277 032	589 946
Équipements d'aéronefs (b)	2 202 216	698 115	1 504 101	1 435 342
Équipement et outillage d'avionique au sol	534 227	271 057	263 170	307 137
Équipement de radiocommunication et de communication	133 806	114 635	19 171	40 123
Véhicules	385 738	332 367	53 371	87 381
Équipement informatique	362 664	320 317	42 347	94 106
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	395 653	354 275	41 378	66 730
Mobilier et équipement de bureautique	353 773	274 115	79 658	90 016
Matériel de manutention et d'entrepôt	145 231	117 260	27 971	42 976
Améliorations locatives	180 560	180 560	—	799
	97 471 401	32 572 519	64 898 882	58 930 518
Aéronefs détenus en vertu de contrat location-acquisition (a) (b)	185 726 005	60 942 827	124 783 178	139 696 119
TOTAL DES IMMOBILISATIONS	**283 197 406 $**	**93 515 346 $**	**189 682 060 $**	**198 626 637 $**

(a) Au 31 mars 2003, le Service aérien gouvernemental dispose de 20 aéronefs (2002 : 20), dont quatre de ceux-ci ont été acquis du gouvernement du Québec pour un montant symbolique de 1 $ chacun et un autre a été acquis du gouvernement du Canada pour également 1 $. Le bail de location-acquisition du Challenger 601-1A s'est terminé en octobre 2002, ce dernier a donc été reclassé dans la catégorie « Aéronefs » pour l'année 2003 seulement.

(b) Certaines immobilisations ont été reclassées dans l'année 2002 pour tenir compte de leur présentation en 2003.

6. CRÉANCE À PAYER

En vertu d'une entente, l'excédent ou le déficit annuel de l'opération des avions-citernes est imputé à la Société de protection des forêts contre le feu. Les surplus ou les déficits sont remis à ou versés par la Société de protection des forêts contre le feu au cours de l'année financière subséquente, à la condition que la Société de protection des forêts contre le feu acquitte toutes les factures présentées par le Service aérien gouvernemental, en regard du financement des CL-415.

7. DETTE À LONG TERME

	2003	2002
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt et sans modalité de remboursement	43 032 636 $	43 032 636 $
Emprunts au Fonds de financement, 4,488 % à 6,88 %, remboursables par versements semi-annuels fixes, échéant jusqu'au 1er décembre 2010	47 805 798	45 491 092
	90 838 434	88 523 728
Versements échéant en deçà d'un an	3 221 698	1 880 090
	87 616 736 $	86 643 638 $

Les versements en capital des 5 prochaines années et des années subséquentes sur les emprunts au Fonds de financement s'établissent comme suit :

2004	3 221 698 $
2005	3 404 258
2006	3 597 482
2007	2 439 623
2008	5 081 129
2009 à 2011	30 061 608
	47 805 798 $

8. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2003	2002
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux fixes et variables de 3,46 % à 7,0625 %, échéant jusqu'au 30 septembre 2009	120 923 180 $	135 595 673 $
Versements échéant en deçà d'un an	9 616 784	13 754 449
	111 306 396 $	121 841 224 $

Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

2004	14 493 727 $
2005	14 493 727
2006	14 493 727
2007	14 493 727
2008	18 478 397
2009 à 2010	67 514 937
Total des paiements minimums exigibles	143 968 242
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	23 045 062
	120 923 180
Versements échéant en deçà d'un an	9 616 784
	111 306 396 $

Les obligations découlant des contrats de location-acquisition, concernant les aéronefs de type CL-415, et sont constituées de deux prêts pour chaque aéronef, le prêt A et le prêt B.

Les versements sur le prêt A, dont le solde au 31 mars 2003 est de 98 582 460 $ (2002 : 108 629 880 $), sont effectués en dollars canadiens.

Les versements sur le prêt B seront effectués en livres sterling à l'expiration des contrats, s'échelonnant entre mars 2008 et septembre 2009. Le solde aux livres du prêt B au 31 mars 2003 et au 31 mars 2002 est de 22 340 720 $. Ce prêt est soumis à des fluctuations tout au long de la durée du bail en fonction de divers facteurs, tels que la dépense d'intérêt annuel, le taux de change, le taux d'imposition et l'allocation du coût en capital.

Ces fluctuations annuelles ne sont pas comptabilisées aux états financiers du Service aérien gouvernemental puisque la direction du Service aérien gouvernemental estime que le prêt B devrait, à l'échéance du contrat, correspondre, selon toute vraisemblance, au solde de ce prêt au 31 mars 2003. Si ces fluctuations étaient comptabilisées, le solde du prêt B serait de 8 355 759 $ au 31 mars 2003.

9. DÉPENSES PAR NATURE

	2003	2002
Achats de marchandises, de services et variation des stocks	18 789 306 $	15 926 765 $
Traitement et avantages sociaux	13 277 363	13 775 060
Services de transport et de communication	1 342 503	1 280 557
Services professionnels, administratifs et autres	2 550 928	2 368 112
Entretiens et réparations	1 253 803	878 461
Loyers	1 103 632	1 103 186
Amortissement des immobilisations	14 728 881	14 693 931
Intérêts sur la dette à long terme	7 333 414	8 339 353
	60 379 830 $	58 365 425 $

10. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel du Service aérien gouvernemental participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Service aérien gouvernemental imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 393 798 $ (2002 : 387 834 $). Les obligations du Service aérien gouvernemental envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

11. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers qui sont mesurées à la valeur d'échange, le Service aérien gouvernemental est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Service aérien gouvernemental n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

12. INSTRUMENTS FINANCIERS

Le Service aérien gouvernemental exerce des activités d'investissement et de financement en livres sterling. La nature de ces activités expose le Service aérien gouvernemental aux fluctuations des taux d'intérêts et des taux de change. Les actifs et passifs financiers concernés sont les suivants :

	Coût ($ canadien)
Placements – fonds d'amortissement (note 4)	42 943 214 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 8)	22 340 720

Service aérien gouvernemental

Québec